2004

香港申诉专员年报撮要

二零零四年六月

香港申诉专员年报撮要

二零零四年六月

行政

这是申诉专员公署在行政体制和运作程序上脱离政府机制后的第三个报告年度，也是戴婉莹女士首度担任申诉专员五年任期届满之时。

由于我们继续招聘工作，在本年度终结时，本署几乎所有职员都是以合约形式由申诉专员聘任，馀下的五名公务员将会在二零零四年内全部调回政府。

图表 1

本署的合约人员（截至三月三十一日止）

	2000	2001	2002	2003	2004
合约人员	11 (13.2%)	16 (17.8%)	58 (59.2%)	76 (83.0%)	83 (94.3%)
公务员	80 (86.8%)	74 (82.2%)	40 (40.8%)	16 (17.0%)	5 (5.7%)
合计	91	90	98	92	88

为了让员工掌握足够的经验，我们十分重视职员培训，包括提供训练课程和在职培训。

在二零零四／零五年度，本署的拨款将减少6.8%，以配合政府削减公共开支。为了确保财政稳健，我们亦一直厉行节约措施。

权力及权限

《申诉专员条例》授权申诉专员在决定是否展开全面调查前，可先就有关投诉进行初步查讯。倘若涉及公众利益或市民普遍关注的问题，尽管没有接到投诉，申诉专员仍可就有关的行政制度和程序展开调查。

虽然条例赋予上述各项权能，但申诉专员的权力并非完全不受限制。条例第 8 条与附表 2 共同订明不受申诉专员调查的行动。

在决定是否展开直接调查（「直查」）之前，本署会仔细评审市民所关注的事项。自一九九四年获授权进行直查以来，我们已完成共 46 项直查，并提出了 628 项改善建议。

处理投诉

本署透过不同的途径接到投诉：以邮寄方式、透过传真、电话或亲临本署提出投诉。

图表 2

2001/02 至 2003/04 年度接到的投诉数目

投诉方式	**2001/02**	**2002/03**	**2003/04**
亲临本署	260	425	324
书面—			
来信	1,116	682	1,634
投诉表格	828	1,270	722
传真	664	978	972
电子邮件 #	360	613	742
电话 *	508	414	267
合计	**3,736**	**4,382**	**4,661**

二零零零年一月开始　　* 二零零一年三月开始

本署调查组人员负责审研在申诉专员职权范围内的所有投诉。我们会先进行初步查讯，以决定是否涉及严重行政失当或极不公平的情况而需要展开全面调查。在本年度内终结的 4,345 宗投诉中，有 1,834 宗透过初步查讯解决。

投诉若不涉及或只涉及轻微的行政失当，且获得投诉人和有关机构双方同意，本署可以采取调解方法处理（详见**图表 7** 的个案数字）。

在完成调查后，所涉机构的首长须定期向本署报告落实有关建议的进度。若是所涉机构未能充分采取行动落实我们的建议，本署可根据条例第 16(3)条向行政长官呈交报告，而有关报告的文本并会提交立法会省览。

在本年度内的好几宗个案中，投诉人所作的具体指称虽不成立，但在调查过程中我们却发现有关机构确实另有严重行政失当之处。我们觉得有责任纠正这些不妥善之处。因此，申诉专员增设了「投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处」这个新类别，以强调在调查过程中发现的严重行政失当。

在过去五年，我们发觉有类似的投诉持续出现，例如渗水问题、外判服务、政府部门之间协调不足、不愿意采取执法行动和以缓急次序为借口等问题。这些类似的投诉显示有需要展开更全面的调查，审研这些投诉的基本原因。申诉专员会就这些问题所涉的范围，考虑进行直查。

工作与挑战

本署于本年度接到共 12,552 宗查询和 4,661 宗投诉。虽然严重急性呼吸系统综合症(「非典型肺炎」)

在二零零三年年初爆发，但本署接到的投诉数目并没有因而减少。在巨大的工作压力下，本署人员仍竭尽所能，务求在服务承诺的时限内完成处理个案。在本年度内，有 78 宗个案（即 3.18%）未能按服务承诺的目标完成，而上一个年度则有75宗（即2.84%）。

图表 3

接到的查询／投诉数目

有时候，被投诉的机构和投诉人会质疑我们的决定或行动。

被投诉的机构主要质疑本署展开查讯是否恰当，特别是申诉专员是否有权就有关问题进行调查。另一方面，投诉人则特别关注本署的调查结果，即其投诉事项是否成立。

在本年度内，本署接到共359宗覆检个案的要求，而上年度则有280宗。我们重新审研了每宗覆检个案，在其中 14 宗个案，由于投诉人提出了新证据或新角度，本署修订了原本的决定。

图表 4

重新审研的个案 *

理由 ＼ 结果	新证据		新角度		不在本署职权范围内	合计
	有	没有	有	没有		
改变决定	2 (3)	-	12 (2)	-	-	14 (5)
维持决定	-	306 (234)	-	-	39 (4)	345 (275)
						359 (280)

* 括弧内的是 2002/03 年度的数字

调查结果与工作成果

在本年度内，本署终结的大部分个案都是指有关机构「出错、决定或意见错误」，以及「不按程序办事或延误」。另有部分投诉是针对个别人员的行动或工作态度而提出的。本署提出的建议，一般旨在防止同类投诉再次出现，而非要对犯错的人施予惩处。我们希望协助所涉机构改善服务和公共行政，至于是否要对个别人员采取纪律处分，则应该由有关机构的首长决定。

在二零零三 ／ 零四年度，本署完成了284宗个案的全面调查及五项直查，并分别提出了121项及88项建议，当中94.3%已获有关部门及机构接纳，而他们正在考虑的建议则占 4.3% 。

图表 5

本署提出的建议数目

年度	调查投诉后提出的建议	直接调查后提出的建议	合计
1999/2000	108	30	138
2000/01	131	59	190
2001/02 (10½ 月)	166	70	236
2002/03	173	72	245
2003/04	121	88	209

此外，本署亦就经初步查讯后终结的 1,834 宗个案提出了共223项建议，以便有关部门／ 机构采取补救措施或改善行政。

有理据的投诉可以敦促政府重新检讨其政策、程序和措施，由申诉专员担当监察的角色。一般而言，有关机构都能积极配合及支持本署的调查工作，并落实本署提出的改善措施。

公众教育与对外关系

非典型肺炎在二零零三年上半年爆发，影响了本署各项宣传计划的时间表。

原定于二零零三年四月为公职人员举行的每年一度专题研讨会，延期至十二月举行。这次研讨会以「处理投诉：是合作还是对抗？」为主题。此外，我们也取消了数项团体活动。

二零零三年度的申诉专员嘉许奖，得奖机构分别为

运输署（大奖）、食物环境卫生署和邮政署，另有21名公职人员获得嘉许。

本署与海外的申诉专员机构和国际申诉专员组织保持紧密联系。申诉专员以国际申诉专员协会常务理事会成员及亚洲申诉专员协会秘书长的身份，积极参与推广及发展国际申诉专员制度的活动。

本署亦与中国监察学会定期进行交流活动，学会的成员于二零零二年十二月来香港访问，而申诉专员则在二零零三年十一月率领代表团到内地进行为期一周的交流。

图表 6

申诉专员戴婉莹女士率领代表团到北京，并与监察部副部长黄树贤先生会面，交流经验。

图表 7 个案数字

	报告年度 #				
	1999-2000	2000-01	2001-02 (10½ 月)	2002-03	2003-04
(A) 接到的查询	**9,323**	**11,821**	**12,900**	**14,298**	**12,552**
(B) 接到的投诉	**3,101**	**3,709**	**3,736**	**4,382**	**4,661**
(C) 由上年度转入的投诉	**891**	**581**	**814**	**760**	**772**
(D) 须处理的投诉 = (B) + (C)	**3,992**	**4,290**	**4,550**	**5,142**	**5,433**
(E) 已处理并终结的投诉个案	**3,411**	**3,476**	**3,790**	**4,370**	**4,345**
初步查讯后终结的投诉	**1,436**	**1,064**	**1,567**	**2,172**	**1,834**
— 转介被投诉部门／机构回覆后终结（「现处计划」）	467	364	353	176	203
— 提供协助／作出澄清后终结	969	700	1,214	1,996	1,631
全面调查后终结的投诉	**194**	**161**	**331**	**124**	**284**
— 投诉已撤回／中止调查	11	-	6	2	6
— 成立	22	28	18	15	14
— 部分成立	100	41	263	39	24
— 不成立	61	80	42	68	236
— 未能就投诉是否成立作出定论	-	12	2	0	1
— 投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处	-	-	-	-	3
调解后终结的投诉	**10**	**29**	**19**	**6**	**7**
评审后决定无须调查的投诉	**1,417**	**1,859**	**1,563**	**1,729**	**1,892**
— 受条文所限不得调查	592	795	685	971	1,259
— 不在本署职权范围内	825	1,064	878	758	633
投诉已撤回／中止调查	**354**	**363**	**310**	**339**	**328**
(F) 已终结的投诉的百分比 = (E) ÷ (D)	**85%**	**81%**	**83%**	**85%**	**80%**
(G) 转拨下年度的个案总数 = (D) - (E)	**581**	**814**	**760**	**772**	**1,088**
(H) 已完成的直接调查数目	**3**	**5**	**4**	**6**	**5**
(I) 已拟备的直查审研报告数目	**18**	**9**	**0**	**1**	**5**

\# 报告年度所涵盖的日期

99/00: 16.5.99 - 15.5.00　00/01: 16.5.00 - 15.5.01　01/02: 16.5.01 -31.3.02

02/03: 1.4.02 - 31.3.03　03/04: 1.4.03 - 31.3.04

由2001／02年度起，本署报告年度的截算日期改为3月31日，以配合财政年度的截算日期。